

---

# Metacapacidad comunicativa asertiva universitaria: Análisis en docentes de enfermería

University assertive communication meta-capability: Analysis in nursing teachers

大学自信的交际能力:对护理专业教师的分析

Метаспособность асертивной коммуникации в университете: Анализ на примере преподавателей по медицинскому уходу

---

**Nanci Barrios Briceño**

Universidad Espiritu Santo  
nancbarrios@yahoo.com  
<https://orcid.org/0000-0002-9123-1749>

**Gloria Maldonado de Bolivar**

Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada (UNEFA)  
gloribeth3000@yahoo.com  
<https://orcid.org/0000-0003-0947-5611>

**Mario L. Nava Ferrer**

Universidad Espíritu Santo  
mariolesternava@yahoo.com  
<https://orcid.org/0000-0002-4885-8052>

---

## Fechas · Dates

Recibido: 2022/04/08  
Aceptado: 2022/06/12  
Publicado: 2022/10/03

---

## Cómo citar este trabajo · How to Cite this Paper

Barrios, N., Maldonado, G., & Nava, M. L. (2022). Metacapacidad comunicativa asertiva universitaria: Análisis en docentes de enfermería. *Publicaciones*, 52(1), 301–318. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v52i1.18119>

## Resumen

El proceso de enseñanza y aprendizaje es un fenómeno social que requiere una comunicación interpersonal entre el docente y sus estudiantes, por lo cual es necesario que ésta sea lo más asertiva posible. Por ello, se planteó como objetivo analizar la metacapacidad comunicativa asertiva de los docentes de las carreras de Enfermería de la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada Bolivariana (UNEFAB), núcleo Maracay durante el segundo periodo del año 2011. Para ello en una muestra de 172 estudiantes, se aplicó un cuestionario con 63 ítems que presentó cinco opciones de respuestas con escala tipo Likert (1-5), para estudiar según sus percepciones las dimensiones de competencia comunicativa, rasgos del habla y la empatía de los docentes; adicionalmente, se estudió si la repetencia de los estudiantes afectaba la percepción acerca de la metacapacidad comunicativa de los docentes, por lo que se aplicó un ANOVA para observar si existían diferencias significativas entre repitientes y no repitientes. Se observó un alto nivel de presencia para las dimensiones estudiadas, lo que en promedio evidenció un alto nivel de metacapacidad comunicativa asertiva ( $3.82 \pm .2$ ) en los docentes; por otra parte, no se observaron diferencias significativas entre las percepciones de los estudiantes repitientes y no repitientes ( $P > .05$ ). Se concluye que los docentes de las carreras de enfermería de la UNEFAB presentaron un alto nivel de metacapacidad comunicativa asertiva, desde la perspectiva de los estudiantes, los docentes fueron capaces de comunicar abiertamente sus ideas, con respeto y buscando el beneficio estudiantil.

---

*Palabras clave:* comunicación no verbal, competencia comunicativa, lingüística, paralingüística, empatía.

---

## Abstract

The teaching-learning process is a social phenomenon that requires an interpersonal communication between the teacher and students, therefore it's necessary that this is as assertive as possible, especially in university environments. Therefore, the objective was analyze the assertive communication meta-capability in the teachers of Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada Bolivariana (UNEFAB), in Maracay during second period of year 2011. For this, in a sample of 172 students, a questionnaire with 63 items that presented five answer options with Likert scale (1-5) was applied, to study according to their perceptions the dimensions of communicative competence, speech features and empathy of the teachers; additionally, the students repetition effect in their perceptions about the communicative meta-capability of the teachers was studied, for which an ANOVA was applied to observe if there were differences between repeating and non-repeating students. A high level of presence in the dimensions studied was observed, that on average evidenced a high level of assertive commucative meta-capability ( $3.82 \pm .2$ ) in the teachers; on the other hand, no significant differences ( $P > .05$ ) in the perceptions of repeating and non-repeating students. It concludes that the nursing careers teachers of UNEFAB presented a high level of assertive communicative meta-capability, according to the students' perspective, the teachers were able to communicate openly their ideas, with respect and searching the student benefit.

---

*Keywords:* nonverbal communication, communicative competence, linguistics, paralinguistics, empathy.

---

## 摘要

教与学的过程是一种需要教师和学生之间进行人际交流的社会现象,为此该交流应尽可能地展现出老师的自信。出于这个原因,我们对 2011 年第二学期Maracay核心地区玻利瓦尔武装部队国家实验大学 (UNEFAB) 护理专业教师的自信交流能力进行分析。我们对 172 名学生进行了包含63道题目的问卷调查,其中使用李克特式量表(1-5)研究其交际能力、言语特征和教师的同理心这几个维度;此外,还研究了学生的复读是否会影响对教师交际能力的感知,为此我们应用了方差分析来观察复读者和非复读者之间是否存在显著差异。在所研究的维度中我们观察到了高水平的存在,这平均证明了教师的高水平自信的交流元能力(3.82 ± .2);另一方面,在复读生和非复读生之间我们没有观察到感知方面的显著差异(P>.05)。得出的结论是,UNEFAB大学的护理专业教师呈现出高水平的自信交流元能力,从学生的角度来看,教师能够公开交流他们的想法,尊重并寻求学生的利益。

---

关键词:非语言交际,交际能力,语言学,副语言学,同理心。

---

## Резюме

Процесс преподавания и обучения - это социальное явление, требующее межличностного общения между преподавателями и их учениками, поэтому необходимо, чтобы он был максимально асертивным. По этой причине целью данного исследования было проанализировать метаспособность асертивной коммуникации преподавателей курсов по уходу за больными в Национальном экспериментальном университете Боливарианских вооруженных сил (UNEFAB), Маракай, во второй период 2011 года. Для этого на выборке из 172 студентов была использована анкета из 63 пунктов, в которой было представлено пять вариантов ответов по шкале Лайкерта (1-5), для изучения их восприятия измерений коммуникативной компетентности, речевых качеств и эмпатии преподавателей; кроме того, было изучено, влияет ли повторное обучение студентов на восприятие коммуникативной метаспособности преподавателей, поэтому был применен ANOVA для наблюдения за тем, есть ли значительные различия между повторниками и неповторниками. Высокий уровень присутствия наблюдался для изучаемых измерений, что в среднем свидетельствовало о высоком уровне асертивной коммуникативной метаспособности (3,82 ± .2) у учителей; с другой стороны, не наблюдалось значительных различий между восприятием повторных и неповторных студентов (P > .05). Сделан вывод, что преподаватели сестринского дела UNEFAB продемонстрировали высокий уровень асертивной коммуникативной метаспособности, с точки зрения студентов, преподаватели смогли донести свои идеи открыто, с уважением и с расчетом на интересы студентов.

---

Ключевые слова: невербальное общение, коммуникативная компетенция, лингвистика, паралингвистика, эмпатия.

---

## Introducción

El lenguaje presenta una innegable importancia en el devenir de los seres humanos, siendo definido como un proceso único de éste, por medio de un proceso creativo e innovador producto de sus capacidades cognitivas de orden superior. Las variadas formas del lenguaje forman parte del sistema general de la comunicación, por lo que el lenguaje y la comunicación humana son dos conceptos, dos realidades absolutamente inseparables (Albaladejo Mur, 2008; Hoon et al., 2017; Pipa & Jaradat, 2010).

El ser humano como ser complejo, social y simpático, atendiendo a su necesidad fundamental de interrelacionarse, satisface mediante la comunicación esta necesidad al entrar en relación con los demás y consigo mismo, buscando siempre comunicarse de la manera más eficaz posible, asegurando una mejor relación en los diferentes ámbitos sociales y en gran variedad de colectivos (Levin & Moore, 1977) established by earlier dialogue. These patterns have been represented b. Así en el área educativa también es esencial que la comunicación sea enérgica y asertiva; por consiguiente, los parámetros básicos que influyen en el acto comunicativo que realiza el docente durante la interacción con el estudiante en el aula, vislumbrando de ser necesario, la inclusión de cambios prácticos que permitan optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje (Turturean, 2016). De hecho, una comunicación efectiva es un elemento complejo, dependiente de diversos aspectos, asociados tanto al emisor como al receptor, destacando asimismo, que una teoría, propuesta, idea o información solo es valiosa en la medida de que tan bien es retransmitida; asimismo la importancia de la comunicación como proceso central de todas las interacciones humanas desde cualquier contexto, político, económico, legislativo, incluso religioso, entre otros (Joseph, 2017).

Visualizando la capacidad de comunicación del docente como un proceso complejo, en el cual se conjugan muchos de sus recursos básicos como la emisión del verbo, las características vocales, su cuerpo e imagen entre otros, éste debe ser capaz de informar, convencer, enseñar, e inducir cambios conductuales en los estudiantes. De ahí que, es necesario conocer el nivel de esta capacidad de comunicación en estos profesionales, sobre todo como personas influyentes en otros individuos, como lo son los alumnos de cualquier nivel educativo. No obstante, el nivel técnico y universitario, es donde se capacitan a los futuros responsables en la atención a las necesidades de otros, más aun los profesionales de la enfermería, quienes tratan directamente con otras personas, por lo que estos deben desarrollar capacidades de comunicación asertivas (Arnold & Boggs, 2019; Gultekin et al., 2018; Omura et al., 2016, 2019), y es aquí donde la influencia de los docentes es también determinante.

En el campo de la salud y específicamente para la disciplina de enfermería, el Proyecto Tuning para América Latina, identificó las competencias genéricas y específicas de ésta disciplina, destacando la capacidad de comunicación oral y escrita, la comunicación en un segundo idioma, así como las habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (Beneitone et al., (2007). En este sentido, el docente es una de las principales influencias comunicativas en los estudiantes a todo nivel educativo, aunque en el nivel superior es un ejemplo hacia el profesionalismo, sin perder el enfoque humanístico que debe presentarse en una metacapacidad comunicativa asertiva.

Por lo anterior, se hace necesario definir lo que es una metacapacidad; según Aguilar y Yepes (2006) ésta es una capacidad necesaria para el desarrollo de otras capacidades, muy dependiente de los retos y exigencias que se manifiestan en su entorno, también denominándolo capacidades dinámicas. Por lo tanto, se hace referencia al término metacomunicación, que es la interacción de elementos, como la expresiones verbales, no verbales y relacionales, para la comunicación (Watzlawick et al., 2011). Por otra parte, la comunicación como una metacapacidad, es de mayor valor si es asertiva, es decir, sin agresividad y emocionalmente expresiva, además de directa y honesta, sin que esto viole los derechos y libertades de otros; lo cual es sumamente importante dentro del salón de clases (Turturean, 2016).

Le corresponde a la educación y a la investigación ser el verdadero motor estratégico para lograr el desarrollo y el progreso de la sociedad moderna; en este sentido se ne-

cesita un sistema educativo que aparte de ser poseedor de gran calidad e innovación continua, sea capaz de transformar y/o educar a los estudiantes para adaptarse al contexto social actual con una enorme capacidad comunicativa, para lo cual se requiere de individuos preparados con una alta capacitación humana, pero sobre todo con métodos comunicativos que sean capaces de servir de ejemplo, además de transmitir la información dentro del aula de una forma efectiva, que genere verdaderos espacios agradables para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por ello, Flórez Ochoa (2005) destaca la importancia de la formación continua de los docentes y del papel que ejerce en su rol de docente universitario en la formación profesional de otros individuos, señala que la actuación acertada, coherente y actualizada que tenga el docente como mediador del proceso de enseñanza aprendizaje influirá en la formación de sus estudiantes, dando así su contribución o aporte al mejoramiento de la sociedad.

Por lo anterior, y para garantizar la calidad de la enseñanza que demanda la sociedad actual, se requiere de un docente de educación superior altamente capacitado, comprometido con su labor, que se forme y mejore permanentemente en las competencias pedagógicas que les permita enseñar a los estudiantes a aprender y a emprender, tal como lo establece la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO 2009).

Dentro de las competencias pedagógicas que debe tener el docente universitario, se encuentran las competencias informativas, comunicativas y formativas, propias del docente y que se ponen de manifiesto en sus funciones relacionadas al proceso de enseñanza aprendizaje (Khan et al., 2017). Este proceso de enseñanza-aprendizaje como fenómeno social que se efectúa principalmente de forma presencial dentro del aula, implica la comunicación cara a cara e interpersonal entre el docente y los estudiantes, generando interacciones recíprocas que deben resultar motivadoras entre ambos, el que enseña y el aprende.

Considerando la comunicación como una metacapacidad, es uno de los factores críticos o de mayor importancia en la interacción asertiva de los individuos en cualquier contexto del mundo complejo actual; por lo tanto, se considera relevante el estudio de la metacapacidad comunicativa asertiva en el docente, ya que este factor le permite reconocer a los estudiantes como personas, escucharlos, hacer contacto, y generar confianza, lo que constituye una herramienta fundamental de su función educativa. Es prioritario en la comunicación asertiva, comprender y respetar los derechos que tienen todos los individuos de expresarse libre y honestamente, sin dañar o culpar, estando abierto a escuchar críticas, como a evaluarlas y si es necesario negociar los cambios de comportamiento que correspondan (Pipa & Jaradat, 2010; Turturean, 2016). En el presente trabajo, indistintamente se hace uso de los términos metacompetencia y metacapacidad, por lo tanto, se hace referencia a la metacomunicación o la metacapacidad comunicativa asertiva de igual forma.

Por otra parte, se destacan que existen tres aspectos que aportan significancia a la metacapacidad comunicativa asertiva; (1) la competencia comunicativa, que otorga al hablante un conjunto de estrategias que hacen posible un desempeño comunicativo eficaz y apropiado en contextos socialmente significativos, que incluye la manifestación de los elementos verbales y no verbales; (2) los rasgos del habla, de tipo prosódico (acento, entonación, pausas), paralingüístico (calidad de voz y vocalizaciones [risas, silbidos, carraspeos, entre otros]), y extralingüísticos (cinéticos [movimientos corporales]); y (3) empatía, que comprende una conexión más allá de la comunicación con otros individuos, donde son importantes elementos como el dominio y manejo del espacio intercomunicativo, contacto visual, comprensión, apoyo, escucha, confianza,

flexibilidad y respeto, que permiten crear un entorno más socio-afectivo (Cabrera & Pelayo, 2001). Todos estos elementos actúan en conjunto, para generar un proceso comunicativo más o menos eficiente según se lleva cabo el mismo, donde la entonación puede generar asertivamente actos interrogativos, aseverativos, entre otros, así como carraspeos, soplidos y otras vocalizaciones pueden distraer y causar desagrado, además de los movimientos corporales que pueden manifestar interés, dinamismo, desprecio o ansiedad y que pueden influir sobre el mensaje que se imparte durante la comunicación.

Por todo lo anterior, el objetivo de la presente investigación fue analizar la metacapacidad comunicativa asertiva de los docentes de los programas (técnico y profesional) de enfermería de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana (UNEFAB), núcleo Maracay, en Venezuela. En este sentido, se pretende conocer si las situaciones comunicativas en el aula de los docentes asociados al programa de enfermería, se caracterizan por un nivel de comunicación en el que la expresión oral y la gestualidad denotan respeto hacia los estudiantes, si hacen uso de las normas de interacción social, si muestran una actitud segura, comprensiva, tolerante, y si escuchan a los estudiantes. Este trabajo puede representar una forma metodológica de medir y describir la meta-capacidad comunicativa asertiva de los docentes en el aula bajo cualquier contexto.

## Metodología

### Tipo y diseño de la investigación

La investigación es fundamentalmente positivista, caracterizada por ser de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva con un diseño de campo no experimental y transversal (Hernández et al., 2014).

### Población y Muestra

La población ( $N$ ) estuvo compuesta por 303 estudiantes, inscritos y cursantes entre el primer y cuarto semestre de la Licenciatura y Técnico Superior Universitario (TSU) del programa de Enfermería de La Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana (UNEFAB) núcleo Maracay, durante el segundo periodo académico del año 2011. Se seleccionó una muestra probabilística estratificada (Arias, 2016; Hernández et al., 2014), empleando la ecuación 1, cuyos criterios establecidos fueron un nivel de confianza del 95 % ( $Z= 2$ ), un error muestral del 5% ( $e= .05$ ), y una proporción de elementos equitativa del 50 % ( $p= .5$ ;  $q= .5$ ); así mismo, para determinar la proporción de la estratificación se empleó la ecuación 2, que calculó éste valor en .57. Los cálculos permitieron establecer un total de 172 estudiantes como muestra ( $n$ ) representativa (Tabla 1).

$$n = \frac{N \cdot Zc^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 \cdot Zc^2 \cdot p \cdot q} \quad (1)$$

$$fh = \frac{n}{N} \quad (2)$$

**Tabla 1**

*Distribución de la población y muestra según los diferentes semestres que conformaban los estudiantes en los programas de Licenciatura y TSU en Enfermería de la UNEFAB durante el segundo periodo del 2011*

Semestre	Población	Muestra
1	24	12
2	58	25
3	143	76
4	78	59
Total	303	172

### Técnica e instrumento

La técnica empleada fue la encuesta, aplicada a cada uno de los estudiantes por medio de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual consistió de 63 items o preguntas cerradas policotómicas, cuyas opciones de respuestas con escala de Likert fueron Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

El cuestionario fue construido a partir de las dimensiones e indicadores asociados a la meta-comunicación asertiva, como lo son la competencia comunicativa (presentación de la información, coherencia de los mensajes, cohesión y corrección lingüística, y efectividad de los mensajes), los rasgos del habla (rasgos prosódicos, rasgos paralingüísticos, rasgos extralingüísticos), y la empatía (elementos proxémicos, contacto visual, comprensión, apoyo, escucha, confianza, flexibilidad, y respeto). Los indicadores empleados y sus respectivos items dentro del instrumento, pueden visualizarse en la Tabla 2. El cuestionario fue precedido por una hoja introductoria que recabo la información básica de cada participante, además del consentimiento informado, garantizando también que sus datos fueron tratados de forma anónima.

El cuestionario fue validado por el juicio de tres expertos de las áreas de metodología de investigación y educación, al mismo tiempo se determinó su confiabilidad por medio de una prueba piloto a sujetos con características similares a la muestra, a la cual posteriormente se aplicó el índice Alpha Cronbach, que resultó en un valor de .93 que le confiere una muy alta confiabilidad (Hernández et al., 2014).

**Tabla 2**

*Instrumento (cuestionario) empleado para determinar la metacapacidad comunicativa asertiva en docentes de los programas de enfermería de la UNEFAB, núcleo Maracay, durante el segundo período del año 2011*

Indicadores	Ítems	En el desempeño del docente en el aula, Ud. como estudiante considera que el profesor:	Opciones de respuesta				
			N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
<i>Presentación de la información</i>	1	Se asegura de emitir información de forma clara					
	2	Se dirige a todos por igual cuando se comunica					
	3	Se asegura de dar a entender la información					
	4	Presenta la misma información de diferentes maneras					
	5	Verifica que son comprendidos los planteamientos que realiza					
<i>Coherencia en los mensajes</i>	6	Muestra claridad en lo que dice					
	7	Considera que está consciente de lo que dice					
	8	Transmite la información en orden de importancia					
	9	Se da cuenta si les suministra información contradictoria					
	10	Se asegura de aclarar las dudas que le plantean los estudiantes					
	11	Se da cuenta si limita las respuestas de los estudiantes					
	12	Manifiesta coherencia entre su expresión verbal y no verbal					
	13 <sup>a</sup>	Formula varias preguntas al mismo tiempo					
<i>Cohesión y corrección lingüística</i>	14	Se da cuenta cuando les repite las mismas palabras					
	15	Reconoce que se equivoca y corrige					
	16	Se da cuenta si usa muletillas					

Indicadores	Ítems	En el desempeño del docente en el aula, Ud. como estudiante considera que el profesor:	Opciones de respuesta				
			N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
<i>Efectividad de los mensajes</i>	17	Siente que les comunica realmente lo que desea comunicarles					
	18	Observa con atención los gestos y actitudes que genera en los estudiantes					
	19	Estima que es espontáneo, sincero, cuando se comunica con el estudiante					
	20	Considera que guía la construcción de significados					
	21	Convence con sus argumentos					
	22	Elimina las barreras que interfieren en su comunicación					
<i>Rasgos prosódicos: Acento Entonación Pausas</i>	23	Utiliza un tono de voz que denota tranquilidad y armonía					
	24 <sup>a</sup>	Utiliza un tono de voz que denota ironía o desprecio					
	25 <sup>a</sup>	Utiliza un tono de voz débil					
	26 <sup>a</sup>	Utiliza un volumen de voz muy elevado					
	27 <sup>a</sup>	Utiliza un tono de voz que resulta monótono o aburrido					
	28 <sup>a</sup>	Hace pausas largas entre las frases que dice					
	29 <sup>a</sup>	Deja pausas muy cortas entre las frases que dice					
<i>Rasgos paralingüísticos: Las vocalizaciones</i>	30 <sup>a</sup>	Carraspea con frecuencia durante su comunicación con los estudiantes					
	31 <sup>a</sup>	Emite suspiros, soplidos durante su comunicación					
	32	Se ríe en el aula cuando se comunica					

Indicadores	Ítems	En el desempeño del docente en el aula, Ud. como estudiante considera que el profesor:	Opciones de respuesta				
			N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
Rasgos extralingüísticos: Expresión facial	33	La expresión de su rostro es amable y favorece la comunicación					
	34	Los movimientos de sus cejas favorecen la comunicación					
	35 <sup>a</sup>	Realiza muecas o arruga la frente mientras se comunica					
	36 <sup>a</sup>	Parpadea con frecuencia durante su comunicación					
	37 <sup>a</sup>	Durante su comunicación manifiesta gestos de cansancio sueño o irritación					
Rasgos extralingüísticos: Lenguaje corporal (movimientos corporales y postura)	38	Apoya su mensaje verbal con sus gestos corporales					
	39	Tiene una postura corporal espontánea					
	40	Presenta congruencia entre su lenguaje verbal y el no verbal					
	41 <sup>a</sup>	Mantiene los brazos cruzados					
	42 <sup>a</sup>	Mueve mucho las manos					
<i>Elementos proxémicos (espacio personal, espacio del intercambio comunicativo)</i>	43 <sup>a</sup>	Establece contacto físico con sus estudiantes					
	44	Realiza movimientos que indican separación física entre él y los estudiantes					
	45 <sup>a</sup>	Se acerca mucho al estudiante cuando diserta					
<i>Contacto visual</i>	46	Establece el contacto visual sobre el grupo de estudiantes en general					
	47 <sup>a</sup>	Mantiene la mirada sostenida y directa sobre algún estudiante en particular durante su comunicación					
	48	Está atento a la información verbal y no verbal que le suministra el estudiante					
	49	Establece empatía con los estudiantes					

Indicadores	Ítems	En el desempeño del docente en el aula, Ud. como estudiante considera que el profesor:	Opciones de respuesta				
			N	CN	AV	CS	S
			1	2	3	4	5
<i>Comprensión</i>	50	Establece un ambiente de entendimiento					
	51	Establece una atmósfera de aceptación					
<i>Apoyo</i>	52	Brinda apoyo al estudiante					
	53	Genera motivación en el estudiante					
	54	Valora el esfuerzo que realiza el estudiante					
	55	Alienta la comunicación sincera					
<i>Escucha</i>	56	Escucha atentamente a los estudiantes					
<i>Confianza</i>	57	Genera confianza con los estudiantes					
<i>Flexibilidad</i>	58	Considera que es flexible					
<i>Respeto</i>	59	Se dirige al estudiante de forma cordial y amable					
	60	Se percata de aplicar las normas de cortesía durante su comunicación					
	61	Expone sus ideas sin ofender a los demás					
	62 <sup>a</sup>	Emite juicios de valor descalificando al estudiante					
	63 <sup>a</sup>	Produce sensación de que está interrogando en todo momento					

*Nota.* a Las respuestas de los ítems se invierten para su análisis. N: Nunca; CN: Casi nunca; AV: A veces; CS: Casi siempre; S: Siempre.

## Análisis e interpretación de datos

Para la determinación de los niveles de presencia tanto para los indicadores y dimensiones, así como para la variable metacapacidad comunicativa asertiva se empleó una escala de rangos entre 1 y 5, que categoriza los niveles en muy alto (4.21–5), alto (3.41–4.2), medio (2.61–3.4), bajo (1.81–2.6), y muy bajo (1–1.8). Se empleó estadística descriptiva para expresar los resultados, específicamente el valor promedio ( $\bar{x}$ ) y la desviación estándar (DE). Adicionalmente, se evaluó si la condición de repetencia de los estudiantes, pudiera afectar las respuestas obtenidas, por lo que se aplicó un análisis de varianza (ANOVA), con un valor límite del 5% ( $\alpha = .05$ ) para rechazar la hipótesis nula, y así observar si existe una diferencia estadísticamente significativa en la per-

cepción acerca de los docentes entre los estudiantes repitientes y no repitientes, para cada característica y la variable metacapacidad comunicativa asertiva. Los análisis se realizaron con el programa SPSS versión 15.

## Resultados

Para la dimensión competencia comunicativa, los indicadores muestran en general un alto nivel de presencia de esta variable, según la percepción de los estudiantes, cuyas respuestas presentaron mayor porcentaje de respuestas en las opciones Casi siempre (23.1–34.4 %) y Siempre (34.5–46.1 %). El indicador referido a la presentación de la información obtuvo el mayor valor ( $4.18 \pm .68$ ), lo que denota que los docentes se aseguran de emitir información de forma clara, se dirigen a todos por igual cuando se comunican, y se aseguran de dar a entender la información. Los indicadores Coherencia de los mensajes y Efectividad de los mensajes, presentaron valores por encima de 4; mientras que el indicador Cohesión y corrección lingüística fue el que presentó menor valoración ( $3.67 \pm .9$ ). En general, la competencia comunicativa evidenció que siempre (42.7 %) y casi siempre (30.3%) se percibieron los elementos asociados a un alto nivel de presencia de esta capacidad (Tabla 3).

**Tabla 3**

*Frecuencia absoluta (n), relativa (%), promedio ponderado ( $\bar{x}$ ) y desviación estándar (DE) por cada característica de la dimensión competencia comunicativa en docentes, en base a las respuestas de los estudiantes de enfermería en la UNEFAB, segundo periodo 2011*

Característica	N		CN		AV		CS		S		$\bar{x}$	DE	Nivel
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Presentación de la información	3	1.7	6	3.6	26	15.1	59	34.4	78	45.1	4.18	.68	Alto
Coherencia de los mensajes	5	3.0	7	4.1	28	16.1	55	31.9	77	44.9	4.12	.57	Alto
Cohesión y corrección lingüística	15	8.5	14	8.3	44	25.6	40	23.1	59	34.5	3.67	.9	Alto
Efectividad de los mensajes	4	2.1	7	4.2	27	15.6	55	32	79	46.1	4.16	.68	Alto
Competencia comunicativa	6	3.8	9	5.0	31	18.1	52	30.3	73	42.7	4.03	.54	Alto

*Nota.* N: Nunca; CN: Casi nunca; AV: A veces; CS: Casi siempre; S: Siempre.

En la dimensión Rasgos del habla, el indicador Rasgos prosódicos fue el que mostró el menor valor ( $3.40 \pm .76$ ), por lo que evidenció un medio nivel de presencia en los docentes. Por lo tanto, según las respuestas emitidas por los estudiantes y el valor obtenido se puede inferir que hay aspectos en los rasgos prosódicos de los docentes que no fueron óptimos en el proceso de enseñanza y aprendizaje, según su tonalidad de voz y percepción de ironía. Por su parte, los Rasgos paralingüísticos y extralingüís-

ticos presentaron un alto nivel de presencia con más del 50 % de los encuestados que expresaron que estas características se encuentran siempre y casi siempre en los docentes. La dimensión Rasgos del habla mostró así, un nivel de presencia alto en los docentes de enfermería de la UNEFAB durante el periodo estudiado (Tabla 4).

**Tabla 4**

*Frecuencia absoluta (n), relativa (%), promedio ponderado ( $\bar{x}$ ) y desviación estándar (DE) por cada característica de la dimensión Rasgos del habla en docentes, en base a las respuestas de los estudiantes de enfermería en la UNEFAB, segundo periodo 2011*

Característica	N		CN		AV		CS		S		$\bar{x}$	DE	Nivel
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Rasgos prosódicos	22	13.0	23	13.4	44	25.5	29	16.6	54	31.4	3.40	.76	Medio
Rasgos paralingüísticos	16	9.5	16	9.5	39	22.7	31	18.2	69	40.1	3.70	.73	Alto
Rasgos extralingüísticos	16	9.0	13	7.3	38	22.2	41	23.5	65	38.0	3.74	.55	Alto
Rasgos del habla	18	10.5	17	10.1	40	23.4	33	19.5	63	36.5	3.6	.7	Alto

*Nota.* N: Nunca; CN: Casi nunca; AV: A veces; CS: Casi siempre; S: Siempre.

En la dimensión empatía se apreciaron niveles altos de presencia de cada indicador, con excepción de los elementos proxémicos, que fue el que obtuvo menor valor ( $2.92 \pm .74$ ) y un nivel medio de presencia. Por otra parte, el indicador con mayor puntuación fue la escucha ( $4.2 \pm 1.04$ ), seguido de la comprensión ( $4.13 \pm .93$ ) del docente hacia los estudiantes, mientras que el resto de los indicadores presentaron valores entre 3.66 y 4.07. Por consiguiente, la dimensión empatía presentó una alta presencia en los docentes, con un valor promedio de  $3.82 \pm .65$  (Tabla 5).

**Tabla 5**

*Frecuencia absoluta (n), relativa (%), promedio ponderado ( $\bar{x}$ ) y desviación estándar (DE) por cada característica de la dimensión Empatía de los docentes, en base a las respuestas de los estudiantes de enfermería en la UNEFAB, segundo periodo 2011*

Característica	N		CN		AV		CS		S		$\bar{x}$	DE	Nivel
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Elementos proxémicos	39	22.5	30	17.4	42	24.2	29	16.8	33	19.0	2.92	.74	Medio
Contacto visual	14	8.3	12	6.7	35	20.5	37	21.5	74	43.0	3.84	.77	Alto
Comprensión	4	2.0	9	5.3	29	16.6	52	30.0	80	46.3	4.13	.93	Alto
Apoyo	9	5.1	8	4.8	34	20	40	23.3	81	47.0	4.02	1	Alto
Escucha	4	2.3	10	5.8	25	14.5	41	23.8	92	53.5	4.2	1.04	Alto

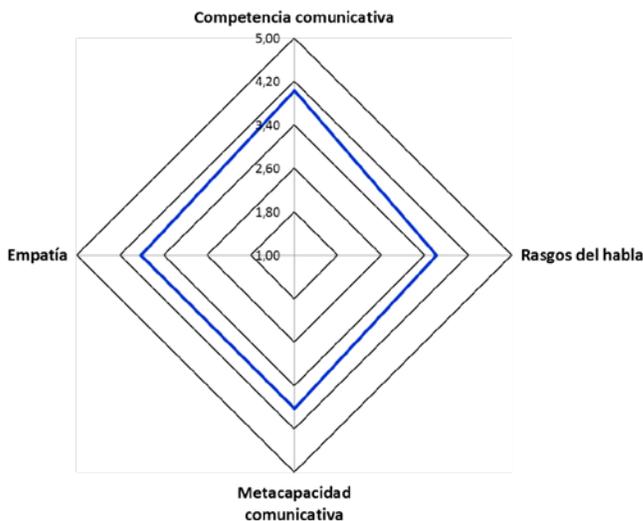
Característica	N		CN		AV		CS		S		$\bar{x}$	DE	Nivel
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Confianza	4	2.3	10	5.8	37	21.5	40	23.3	81	47.1	4.07	1.06	Alto
Flexibilidad	9	5.2	13	7.6	56	32.6	34	19.8	60	34.9	3.72	1.17	Alto
Respeto	22	12.6	15	8.8	33	19.3	33	19.0	69	40.3	3.66	.79	Alto
Empatía	13	7.5	13	7.8	36	21.1	38	22.2	71	41.4	3.82	.65	Alto

Nota. N: Nunca; CN: Casi nunca; AV: A veces; CS: Casi siempre; S: Siempre.

En síntesis, la metacapacidad comunicativa asertiva presentó un valor medio ponderado de  $3.82 \pm .2$  que la ubica en líneas generales en un alto nivel de presencia en los docentes de los programas de enfermería de la UNEFAB, durante el segundo periodo del 2011. No obstante, este valor evidencia, según el rango de la escala completa (1-5), que existen elementos que no se encontraron en óptima representación (muy alto nivel), manteniéndose todas las dimensiones asociadas a la metacapacidad comunicativa en un mismo nivel de presencia (Figura 1).

### Figura 1

Valores obtenidos por la variable metacapacidad comunicativa y cada una de sus dimensiones (Competencia comunicativa, Rasgos del habla y Empatía) en los docentes de los programas de enfermería de la UNEFAB, núcleo Maracay, Venezuela.



Por otra parte, del total de estudiantes para ambas carreras, se observó que el 55.8% (96 estudiantes) no presentaron una condición de repetición de materias, mientras que el 40.7% (70 estudiantes) si repiten al menos una asignatura, dejando solo un 3.5% (6 estudiantes) que no respondieron si repiten o no. El ANOVA permitió determinar que no existen diferencias significativas ( $P > .05$ ) entre las percepciones de los estudiantes que repetían asignaturas y aquellos que no, para ninguna de las caracterís-

ticas estudiadas, al igual que para la variable metacapacidad comunicativa asertiva de los docentes evaluados, mostrando así valores promedio similares entre sí (Tabla 6).

**Tabla 6**

*Valores del nivel de presencia de las características asociadas a la metacapacidad comunicativa asertiva, según condición de repetencia, de los estudiantes de Enfermería de la UNEFAB, Maracay, segundo periodo 2011*

Característica	Condición	n	$\bar{x}$	DE	F	P																																																																																																																																	
Presentación de la información	Repite	70	4.29	.65	3.042	.083																																																																																																																																	
	No repite	96	4.10	.70			Coherencia de los mensajes	Repite	70	4.15	.48	3.516	.063	No repite	96	3.98	.61	Cohesión y corrección lingüística	Repite	70	3.59	.95	.563	.454	No repite	96	3.69	.83	Efectividad de los mensajes	Repite	70	4.25	.62	2.380	.125	No repite	96	4.09	.73	Rasgos prosódicos	Repite	70	3.52	.71	20.366	.126	No repite	96	3.34	.78	Rasgos paralingüísticos	Repite	70	3.76	.72	10.890	.171	No repite	96	3.61	.71	Rasgos extralingüísticos	Repite	70	3.76	.53	.066	.797	No repite	96	3.73	.57	Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345	No repite	96	3.13	.77	Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite
Coherencia de los mensajes	Repite	70	4.15	.48	3.516	.063																																																																																																																																	
	No repite	96	3.98	.61			Cohesión y corrección lingüística	Repite	70	3.59	.95	.563	.454	No repite	96	3.69	.83	Efectividad de los mensajes	Repite	70	4.25	.62	2.380	.125	No repite	96	4.09	.73	Rasgos prosódicos	Repite	70	3.52	.71	20.366	.126	No repite	96	3.34	.78	Rasgos paralingüísticos	Repite	70	3.76	.72	10.890	.171	No repite	96	3.61	.71	Rasgos extralingüísticos	Repite	70	3.76	.53	.066	.797	No repite	96	3.73	.57	Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345	No repite	96	3.13	.77	Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04								
Cohesión y corrección lingüística	Repite	70	3.59	.95	.563	.454																																																																																																																																	
	No repite	96	3.69	.83			Efectividad de los mensajes	Repite	70	4.25	.62	2.380	.125	No repite	96	4.09	.73	Rasgos prosódicos	Repite	70	3.52	.71	20.366	.126	No repite	96	3.34	.78	Rasgos paralingüísticos	Repite	70	3.76	.72	10.890	.171	No repite	96	3.61	.71	Rasgos extralingüísticos	Repite	70	3.76	.53	.066	.797	No repite	96	3.73	.57	Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345	No repite	96	3.13	.77	Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																			
Efectividad de los mensajes	Repite	70	4.25	.62	2.380	.125																																																																																																																																	
	No repite	96	4.09	.73			Rasgos prosódicos	Repite	70	3.52	.71	20.366	.126	No repite	96	3.34	.78	Rasgos paralingüísticos	Repite	70	3.76	.72	10.890	.171	No repite	96	3.61	.71	Rasgos extralingüísticos	Repite	70	3.76	.53	.066	.797	No repite	96	3.73	.57	Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345	No repite	96	3.13	.77	Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																														
Rasgos prosódicos	Repite	70	3.52	.71	20.366	.126																																																																																																																																	
	No repite	96	3.34	.78			Rasgos paralingüísticos	Repite	70	3.76	.72	10.890	.171	No repite	96	3.61	.71	Rasgos extralingüísticos	Repite	70	3.76	.53	.066	.797	No repite	96	3.73	.57	Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345	No repite	96	3.13	.77	Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																									
Rasgos paralingüísticos	Repite	70	3.76	.72	10.890	.171																																																																																																																																	
	No repite	96	3.61	.71			Rasgos extralingüísticos	Repite	70	3.76	.53	.066	.797	No repite	96	3.73	.57	Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345	No repite	96	3.13	.77	Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																																				
Rasgos extralingüísticos	Repite	70	3.76	.53	.066	.797																																																																																																																																	
	No repite	96	3.73	.57			Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345	No repite	96	3.13	.77	Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																																															
Elementos proxémicos	Repite	70	3.01	.71	.896	.345																																																																																																																																	
	No repite	96	3.13	.77			Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377	No repite	96	3.90	.81	Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																																																										
Contacto visual	Repite	70	3.79	.73	.785	.377																																																																																																																																	
	No repite	96	3.90	.81			Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974	No repite	96	4.14	.94	Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																																																																					
Comprensión	Repite	70	4.14	.94	.001	.974																																																																																																																																	
	No repite	96	4.14	.94			Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982	No repite	96	4.03	1.00	Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																																																																																
Apoyo	Repite	70	4.03	1.01	.001	.982																																																																																																																																	
	No repite	96	4.03	1.00			Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486	No repite	96	4.16	1.07	Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																																																																																											
Escucha	Repite	70	4.27	1.02	.488	.486																																																																																																																																	
	No repite	96	4.16	1.07			Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588	No repite	96	4.05	1.04																																																																																																																						
Confianza	Repite	70	4.14	1.09	.295	.588																																																																																																																																	
	No repite	96	4.05	1.04																																																																																																																																			

Característica	Condición	n	$\bar{x}$	DE	F	P
Flexibilidad	Repite	70	3.71	1.16	.001	.981
	No repite	96	3.72	1.19		
Respeto	Repite	70	3.64	.77	.176	.675
	No repite	96	3.69	.81		
Metacapacidad comunicativa asertiva	Repite	70	3.86	.43	.675	.412
	No repite	96	3.80	.54		

*Nota.* n: cantidad / de estudiantes  $\bar{x}$ : promedio ponderado / DE: desviación estándar / F: estadístico de la prueba ANOVA / P: valor de probabilidad a un nivel del 5%.

## Discusión y conclusiones

Los resultados obtenidos en la dimensión competencia comunicativa, al obtener un alto nivel de presencia, representan lo manifestado por Cabrera y Pelayo (2001), quienes indican que la competencia comunicativa permite al hablante apropiarse de su código lingüístico para transmitir, informar, y presentar el conocimiento que desea impartir durante el acto comunicativo de forma contundente, de manera que se traduce en una comunicación eficaz. Así mismo, un aspecto importante es el estilo del docente para manejar o conducir el salón de clases, en vista que los estilos interaccionistas conllevan a que los estudiantes interactúen más entre sí que con el mismo docente, presentando menores niveles de presencia de competencia comunicativa, en comparación con estilos intervencionistas que se refieren a un mayor contacto con los estudiantes (Hoon et al., 2017); sin embargo, este aspecto no debería ser determinante en la presencia de habilidades comunicativas en los docentes, ya que en cada momento de la comunicación, esta debe ser lo más eficaz posible.

En los rasgos del habla, en especial los de tipo paralingüístico y extralingüísticos, que hacen referencia a las vocalizaciones (carraspeo, alargamientos, suspiros, soplos, risas, y silbidos), su alto nivel de presencia muestra aspectos relevantes en la comunicación de los docentes; según Cabrera y Pelayo (2001) estas características del emisor son capaces de revelar sus estados de ánimo e intenciones, incluso aspectos propios de la edad y sexo del individuo (emisor) en general, destacando que en ocasiones estos rasgos pueden ocasionar errores en la comunicación si su emisión no es acorde a la situación comunicativa. En este sentido, el nivel evidenciado en los rasgos del habla por los docentes del programa de enfermería de la UNEFAB, núcleo Maracay, son acordes para mostrar en los estudiantes una conexión emocional, lo que abre la interacción hacia otra de las características importantes de la comunicación asertiva, como lo es la empatía.

La empatía obtuvo en general un valor que la ubica en un alto nivel de presencia en los docentes evaluados, lo que indica que los estudiantes consideraron que estos establecen empatía con ellos, mostrando apoyo, generación de confianza, escucha y comprensión en los estudiantes. En mediano nivel de presencia los docentes mostraron las manifestaciones de elementos proxémicos, asociados a la distancia física que establecen con los estudiantes, lo cual indica que quizás los estudiantes manifiestan que en cierta medida hay invasión de su espacio físico o mucha aproximación. No obstante, en general se muestra la presencia de comprensión y entendimiento hacia los estudiantes, destacando la empatía por ser un elemento que mejora la comunicación,

la comprensión y permite inducir respuestas deseadas en los interlocutores (Sims, 2017; Turturean, 2016). Por otro lado, se observaron indicadores con una amplia variación en la respuesta (mayor desviación estándar), dentro de la dimensión empatía (apoyo, escucha, confianza, y flexibilidad), y que implican una opinión más heterogénea en los estudiantes, con opiniones en ambos extremos del espectro de respuestas (nunca-siempre), aunque estuvieran un poco más balanceadas a la presencia de los elementos empáticos.

En cuanto a la condición de repitencia de los estudiantes, al no encontrarse diferencias significativas entre las respuestas de los estudiantes repitientes y no repitientes, no se puede afirmar que esta condición influenciara los resultados obtenidos; por consiguiente, las opiniones de los estudiantes se consideran lo suficientemente válidas para evaluar la metacapacidad de los docentes de los programas de enfermería de la UNEFAB, núcleo Maracay, en un alto nivel de presencia.

En conclusión, los docentes de las carreras Licenciatura y T.S.U. de Enfermería de la UNEFAB, núcleo Maracay presentaron un nivel alto de metacapacidad comunicativa asertiva durante el periodo evaluado. En este sentido, los docentes, a juicio de los estudiantes, presentaron una alta competencia comunicativa, rasgos del habla y empatía, por lo que fueron capaces de comunicar sus ideas de forma abierta, franca y equilibradamente, manteniendo la estima, respeto y autoconfianza, sin herir o perjudicar, buscando en todo momento un beneficio hacia los estudiantes. Lo anterior, como consecuencia de una competencia comunicativa que presentó la mayor fortaleza y dominio del docente de enfermería de la UNEFAB, núcleo Maracay, durante su interacción con el estudiante en el aula, seguido por la empatía, y finalmente los rasgos del habla, destacando que en todos los aspectos evaluados en la metacapacidad comunicativa asertiva de los docentes existió un nivel alto, que incluso puede ser mejorado a un nivel muy alto, como máximo nivel posible dentro del instrumento aplicado.

En vista de que el proceso de metacomunicación asertiva puede considerarse complejo, ya que intervienen distintos factores de características psicológicas, cognitivas y procedimentales, se hace necesario establecer una evaluación constante de los docentes universitarios, para identificar así las fortalezas y debilidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje desde las capacidades del este recurso humano.

## Referencias

- Aguilar, J. J., & Yepes, E. R. (2006). Gestión de capacidades dinámicas e innovación: Una aproximación conceptual. *Ciencias da Administracao*, 8(15), 1–15.
- Albaladejo Mur, M. (2008). La comunicación no verbal en el aula. *Padres y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, 314, 9–13.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a lo metodología científica* (Séptima edición). Episteme.
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2019). *Interpersonal Relationships E-Book: Professional Communication Skills for Nurses*. Elsevier Health Sciences.
- Beneitone, P., Esquetini, C., González, J., Maletá, M. M., Siufi, G., & Wagenaar, R. (2007). *Informe Final del Proyecto Tuning América Latina 2004-2007: Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina* (p. 432) [Informe Final]. Tuning América Latina. [http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com\\_docman&task=docclick&Itemid=191&bid=54&limitstart=0&limit=5](http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&task=docclick&Itemid=191&bid=54&limitstart=0&limit=5)

- Cabrera, A., & Pelayo, N. (2001). *Lenguaje y comunicación: Conceptos básicos, aspectos teóricos generales, características, estructura, naturaleza y funciones del lenguaje y la comunicación* (Número 2). El Nacional.
- Flórez Ochoa, R. (2005). *Pedagogía del Conocimiento* (2da ed.). McGraw-Hill.
- Gultekin, A., Ozdemir, A. A., & Budak, F. (2018). The Effect of Assertiveness Education on Communication Skills Given to Nursing Students. *International Journal of Caring Sciences*, 11(1), 395–401.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). McGraw-Hill.
- Hoon, T. S., Nasaruddin, N. F. B. M., & Singh, P. (2017). Communication Skills among Different Classroom Management Styles Teachers. *Asian Journal of University Education*, 13(1), 67–78.
- Joseph, P. (2017). *The new humans rights: Reinventing the economy to end oppression*. Benbella.
- Khan, A., Khan, S., Zia-Ul-Islam, S., & Khan, M. (2017). Communication Skills of a Teacher and Its Role in the Development of the Students' Academic Success. *Journal of Education and Practice*, 8(1), 18–21.
- Levin, J. A., & Moore, J. A. (1977). Dialogue-Games: Metacommunication Structures for Natural Language Interaction\*. *Cognitive Science*, 1(4), 395–420. [https://doi.org/10.1207/s15516709cog0104\\_2](https://doi.org/10.1207/s15516709cog0104_2)
- Omura, M., Levett, T., & Stone, T. E. (2019). Design and evaluation of an assertiveness communication training programme for nursing students. *Journal of Clinical Nursing*, 28(9–10), 1990–1998. <https://doi.org/10.1111/jocn.14813>
- Omura, M., Maguire, J., Levett, T., & Stone, T. E. (2016). Effectiveness of assertive communication training programs for health professionals and students: A systematic review protocol. *JBISIRIR-2016-003158*. <https://doi.org/10.11124/JBISIRIR-2016-003158>
- Pipa, M. D., & Jaradat, M. (2010). Assertive Communication Skills. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 12(1), 649–656.
- Sims, C. M. (2017). Do the Big-Five Personality Traits Predict Empathic Listening and Assertive Communication? *International Journal of Listening*, 31(3), 163–188. <https://doi.org/10.1080/10904018.2016.1202770>
- Turturean, M. A. (2016). *Assertive Communication at Work. Communication Styles in the Classroom* (SSRN Scholarly Paper ID 2829874). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2829874>
- United Nations to Education, Science and Culture Organization. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior – 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. UNESCO. [http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado\\_es.pdf](http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf)
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. D. (2011). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. W. W. Norton & Company.